

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat berharga dan bagian terpenting dari tujuan perusahaan. Jika suatu organisasi dalam mengelola sumber daya manusianya tidak dilakukan dengan baik, maka organisasi tersebut akan kesulitan untuk mencapai target organisasi. Pengelolaan SDM yang baik adalah suatu kewajiban bagi perusahaan agar dapat berkembang. Agar perusahaan tetap berjalan dengan optimal maka apabila terjadi perubahan lingkungan, perusahaan harus tetap memperhatikan pengelolaan SDM. Maka dari itu, perusahaan harus menunjukkan keunggulannya dan tetap *survive*. Salah satu tanggung jawab manajer adalah meningkatkan efisiensi organisasi dengan meningkatkan efisiensi personel perusahaannya, karena keberhasilan organisasi tergantung pada kualitas dan kinerja personel di perusahaan. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki pikiran, emosi, keinginan, keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan di tempat kerja (Aisyah, 2020).

Organisasi akan berhasil apabila karyawan tidak hanya melakukan tugas pokoknya saja, namun juga mau melakukan tugas ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pelanggan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif, perilaku inilah yang disebut OCB. *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) adalah kebebasan perilaku karyawan yang bekerja

melampaui tugas yang secara formal sudah ditetapkan tanpa adanya pengakuan dan penghargaan secara formal dari organisasi dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi (Organ, 2006). Organisasi membutuhkan karyawan yang bekerja di luar tugas profesionalnya untuk meningkatkan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

OCB di dalam organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya komitmen organisasi. Komitmen organisasi menurut Yuniarti (2019) adalah motivasi diri individu untuk terlibat dalam kegiatan yang mendukung keberhasilan organisasi sejalan dengan tujuannya, dan yang percaya bahwa kepentingan organisasi mempengaruhi kepuasan kerja dan keterlibatan dengan organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan memiliki keterikatan yang kuat dengan organisasi tersebut sehingga dapat meningkatkan perilaku OCB (Maulana, 2020). Komitmen organisasi sangat penting bagi perusahaan.

Selain itu, kepuasan kerja juga penting karena berdampak positif terhadap efektivitas organisasi. Di banyak perusahaan, kepuasan kerja merupakan aspek sentral yang harus dijaga agar karyawan dapat menunjukkan kinerja dan sikap terbaiknya kepada perusahaan. Kepuasan kerja merupakan salah satu bentuk sikap pegawai terhadap tugas yang berkaitan dengan rekan kerja, lingkungan kerja, serta penghargaan yang diterima sebagai bentuk apresiasi terhadap usahanya (Grahandika & Wijayati, 2021). Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi akan lebih cenderung untuk tetap berada di organisasi terlepas dari

bagaimana keadannya, sehingga membantu mengurangi tingkat stress dan beban kerja karyawan lain.

Persepsi dukungan organisasi atau *perceived organizational support* (POS) itu adalah keyakinan karyawan bahwa organisasi peduli terhadap kontribusinya apa yang mereka tawarkan dan kesejahteraan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002). Organisasi yang terus menerus memberikan dukungan kepada pekerjanya, akan membuat pekerja semakin bersemangat dalam bekerja dan percaya kepada organisasi tersebut. Kepercayaan yang tinggi pada suatu organisasi akan membuat pekerja memiliki rasa loyalitas yang tinggi pula (Sutanto, Meliana, & Setiawan, 2018).

Penelitian ini menggunakan beberapa hasil penelitian sebagai dasar hubungan antara variabel komitmen organisasi dan OCB. Penelitian tersebut adalah penelitian Muchtadin & Chaerudin (2020), Do Musa (2020), Rofiqoh & Styaningrum (2020) dan Nugraha & Adnyani (2018) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB). Sementara itu, penelitian Priyandini et al. (2020) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB). Selanjutnya, penelitian Sengkey et al. (2018) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB). Inkonsistensi hasil penelitian tersebut mendorong penelitian lebih lanjut mengenai hubungan antara komitmen organisasi dan OCB.

Dalam meneliti hubungan variabel kepuasan kerja dan OCB, penelitian ini menggunakan beberapa penelitian terdahulu sebagai dasar. Penelitian Rofiqoh & Styaningrum (2020), Do Musa (2020) dan Sengkey et al. (2018) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB). Sementara itu, penelitian Deskriyanto & Ratnaningrum (2021) menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB).

Penelitian terdahulu yang meneliti hubungan antara POS dan OCB adalah penelitian Didit et al. (2017) dan Partina et al. (2019) menunjukkan bahwa *perceived organizational support* (POS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB). Sementara itu, penelitian Azizah et al. (2021) menunjukkan bahwa *perceived organizational support* (POS) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB).

Dalam konteks Pamella 7 Supermarket Yogyakarta, penelitian tentang hubungan antara komitmen organisasi, kepuasan kerja, *perceived organizational support* (POS), dan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) sangat relevan. Supermarket adalah sektor industri yang kompetitif dan membutuhkan karyawan yang berdedikasi dan berkomitmen tinggi untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan. Selain itu, supermarket juga menghadapi tantangan dalam mempertahankan karyawan yang berpotensi tinggi untuk tidak pindah ke perusahaan lain.

Dalam rangka meningkatkan OCB karyawan, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhinya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada karyawan Pamella 7 Supermarket Yogyakarta. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan faktor-faktor yang dapat mendorong OCB, sehingga perusahaan dapat mengembangkan strategi dan kebijakan yang tepat untuk meningkatkan kinerja dan kontribusi karyawan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Pamella 7 Supermarket Yogyakarta?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Pamella 7 Supermarket Yogyakarta?
3. Apakah *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Pamella 7 Supermarket Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Untuk mempersempit ruang lingkup penelitian, maka penelitian ini menggunakan batasan masalah sebagai berikut.

1. Variabel yang diteliti adalah komitmen organisasional (X1), kepuasan kerja (X2), *perceived organizational support* (X3), dan *organizational citizenship behaviour* (OCB) (Y).
2. Responden yang akan diteliti adalah seluruh karyawan Pamella 7 Supermarket Yogyakarta.
3. Penelitian ini telah dilakukan di Pamella 7 Supermarket Yogyakarta pada Desember 2023.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Pamella 7 Supermarket Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Pamella Supermarket 7 Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Pamella 7 Supermarket Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan pengetahuan bagi penulis tentang sumber daya manusia, meliputi komitmen organisasional, kepuasan kerja, *perceived organizational support* (POS) dan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada karyawan Pamella 7 Supermarket Yogyakarta.

2. Bagi STIM YKPN

Penelitian ini dapat menjadi acuan dan sumber informasi dalam bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian selanjutnya serta dapat menjadi jembatan kerjasama antara STIM YKPN dengan Pamella 7 Supermarket Yogyakarta.

3. Bagi Pamella 7 Supermarket Yogyakarta

Mengetahui bagaimana pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja dan *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada pegawai Pamella 7 Supermarket Yogyakarta.